

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya beralamatkan di Jalan Tunjungan No. 1-3 Surabaya dengan periode penelitian tahun 2017 sampai tahun 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepatuhan standar pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Teknik analisis data dimulai dari pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data yang diperoleh kemudian menarik kesimpulan.

Standar pelayanan publik merupakan tolak ukur dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan guna menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan aturan tertulis yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berada pada tingkat kepatuhan tinggi dengan perolehan nilai sebesar 94,5 terhadap standar pelayanan publik sesuai dengan indikator penilaian yang ada pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016. Namun masih terdapat indikator standar pelayanan publik yang belum terpenuhi seperti ketersediaan informasi mengenai biaya atau tarif pelayanan yang terpampang di ruang pelayanan, ketersediaan informasi mengenai prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan secara jelas kepada masyarakat, dan tidak tersedianya sarana pengukuran kepuasan pelanggan di ruang pelayanan.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Publik, Kepatuhan, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The population was at Surabaya Department of Population and Civil Registration Service which located at Jalan Tunjungan No. 1-3 Surabaya with the research period 2017-2018.

This research aimed to determine the level of compliance with public service standards of Surabaya Department of Population and Civil Registration Service. While, the instruments used observation, interviews, and documentation. Moreover, the research was descriptive-qualitative. In addition, the data analysis technique started from collecting, processing, presenting the data obtained, and finally drawing conclusions.

The standard of public service is a benchmark of service delivery activities in order to create quality public services which related to applicable rules. Furthermore, based on the research result, Surabaya Department of Population and Civil Registration was at high level of compliance with value of 94.5 on the public service standards in accordance with the indicators of Republic of Indonesia Ombudsman Regulation Number 22, 2016. However. There were unfulfilled of public service standard indicators such as the availability of information on service fees or tariffs which posted on the service room, the availability of information about procedures and ways for delivering complaints which was clearly to the public, and the unavailability of customer satisfaction measurement facilities of the service room.

Keywords: Public Service Standards, Compliance, Public Service.